Library and Information Science No. 14 1976

企業体専門図書館におけるサービスの動向：本社図書館を中心にして

Changing Features of Library Services in Industry

高山正也
Masaya Takayama

Résumé

The typical industrial library in Japan used to belong to the technical laboratory, investigation department, or factory of the founding enterprise, and to render services to its users of the organization to which it belongs. It is considered that these services are firmly established especially in the research libraries.

On the other hand, it is a recent trend to set up a new library in the administrative headquarters of the enterprise. This new library is requested to develop new types of services which provides the information needed by the administration. In order to do so information acquired by the library is analysed, evaluated and synthesized.

This new tendency has been revealed from the data collected through a user study carried out in a certain company, and requires a wider range of acquisitions of source materials and some changes in the job of the librarian. The librarian in the administrative headquarters will be in future required to take the role of more than information officers. The author hopes to make new models by analysing accumulated data collected from user studies.

I．はじめに
II．企業体専門図書館利用者の情報ニーズと情報要求実態：
　A社の事例
III．A社の事例からみた今後の企業体本社図書館のサービス
IV．企業体本社図書館における情報提供形態革新の必然性
V．むすび

高山正也：慶應義塾大学文学部図書館・情報学科助手
Masaya Takayama, Teaching Assistant, School of Library and Information Science, Keio University.

I. はじめに

企業内に設置され，企業の経営目的に資するべく，情報を提供する専門図書館は我が国の専門図書館界にあって最大のグループを形成している。[1)]

従来，専門図書館を論ずるに際して，この企業体専門図書館はその活動目的，活動実態ともにほぼ一律に類似のパターンをとるものとの前提において論じられてきた。しかし，企業規模が拡大し，経営の意思決定が複雑化，高度化するにつれ，情報重視傾向が強まり，一企業内に設置される図書館数も増加してきた。そしてこれら同一企業内に設置された図書館相互間の機能分担が行われ，その結果，それら各図書館の活動のあり方にも，相違をみるにいたっている。

一企業内における専門図書館の館数の増加と機能分担を製造業に例をとれば，最も代表的な例は，本社図書館，研究所図書館，事業場図書館に区分できる場合である。これら同一企業内における上記三種の図書館は，企業の経営目的遂行のために相互に緊密に連けいしながらも，それぞれの設置目的，利用者の要求等に応じて専門化し，役割分担を行なっている。

この中で研究所図書館と事業場図書館については，蔵書としての収集・蓄積資料の種類，サービス活動等の細部において相違があるものの，図書館活動の基礎を伝統的な図書館活動である利用者の情報要求に対して，その情報を収載する資料（以下情報資料と呼ぶ）の提供を行うことにおき，その他に補完的活動として，参考業務による情報の提供を行う点で共通している。

従来，企業体専門図書館として，その活動を論じられたものの多くはこの研究所図書館や事業場図書館であり，非製造業における調査部門等の図書館の多くもここで言う研究所図書館と類似の活動様式をとる。これらの図書館も新サービスの導入については他館種よりは意欲的・積極的であり，情報資料の提供を主体とする伝統的な専門図書館活動の枠内ではあるが，そのサービスは高度化され，改善されて，専門図書館活動の一つのあり方として完成をみていると言っても過言ではない。

しかし近年，企業経営の基本構造の決定に必要な情報が多様化するとともに，これら情報の総合化・組織化の必要性が強く認識され，本社部門に新たに情報管理室，情報センター等の名称をもち，新たな使命をおびた図書館が出現するに至った。[2)] この種の専門図書館（以下本稿では本社図書館と呼ぶ）の情報提供活動については，従来の研究所図書館や事業場図書館にみられる伝統的な図書館における情報提供の考え方では対応できない，本質的な相違が要求されてきている。

本稿では新しく出現し，企業体専門図書館の中で一勢力を形成しつつある本社図書館の活動について，特にその情報提供のあり方を中心に以下で検討を加えることとする。

なお，本稿で言う企業体専門図書館とは，企業内にあって，その経営目的遂行のために図書館機能・情報提供機能を現実に果たしている組織をいい，情報センター，資料室等，その名称の如何を問わない。ただし，いわゆる職場図書館として，従業員の福利厚生のために設置された図書館の類は除くものとする。

II. 企業体専門図書館利用者の情報ニーズと情報要求実態：A社の事例

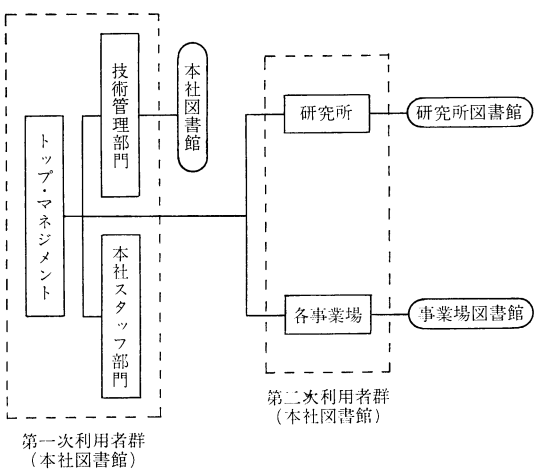
A. 情報ニーズ調査結果の概要

1. 調査概要

A社の所属するT業界は技術革新が急速に進行しており，製品並びに市場はその技術革新の影響を敏感に反映する。

A社の情報組織図は第1図に示すとおりであり，製造業における同一企業内での複数図書館併存の典型的な様相を示している。

A社の本社図書館は組織上，技術管理部門に所属するが，機能的には技術スタッフをはじめ，全ての本社スタッフ，並びに全社に対して情報サービスを実施し，同時に研究所，各事業場に所属する図書館を統括する。した



第1図　A社情報サービス体制

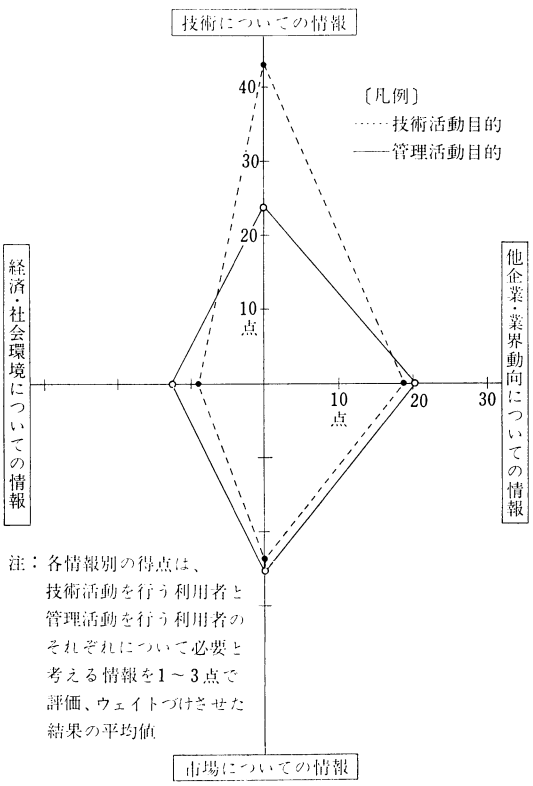
がって本社図書館の第一次利用者群は本社スタッフとしての各部門であり，第二次利用者群として，研究所図書館並びに各事業場図書館の利用者群がある。なお，第二次利用者群の情報要求は原則として，先ず研究所図書館または事業場図書館が担当し，そこで解決不能な要求のみが本社図書館に送られる。

この第一次，第二次の両利用者群を対象に無作為に標本を抽出し，アンケート方式によって情報ニーズを調査した。なお回答は複数選択方式とし，各選択肢に1～3点でその重要度に応じてウエイトづけを行なわせた。

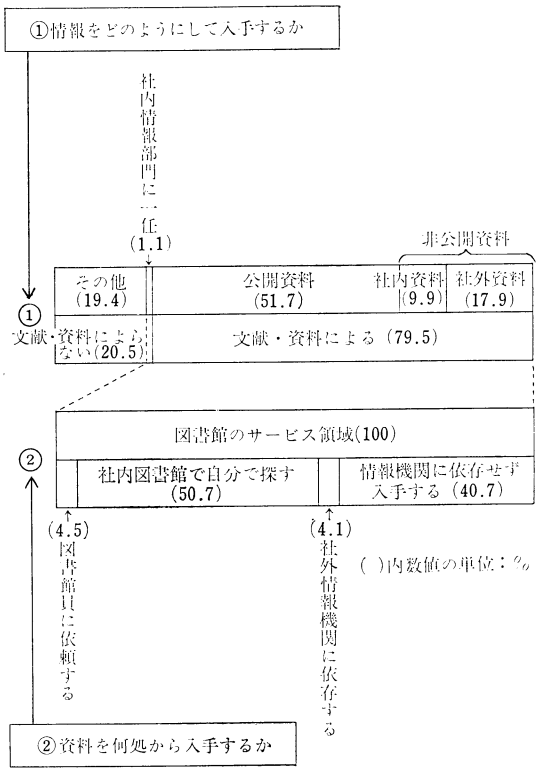
以上の結果，職務別にみた必要な情報については第2図，必要な情報の入手については第3図，情報入手のために利用する資料としては第4図にそれぞれ示される結果を得た。

2. 職務別にみた必要な情報（第2図参照）

利用者群は大別して主に技術活動を行なう利用者群（以下技術者という）と主に管理活動を行なう管理者および本社スタッフとしての利用者群(以下管理者という)



第2図 利用目的別の情報ニーズパターン：技術活動目的と管理活動目的



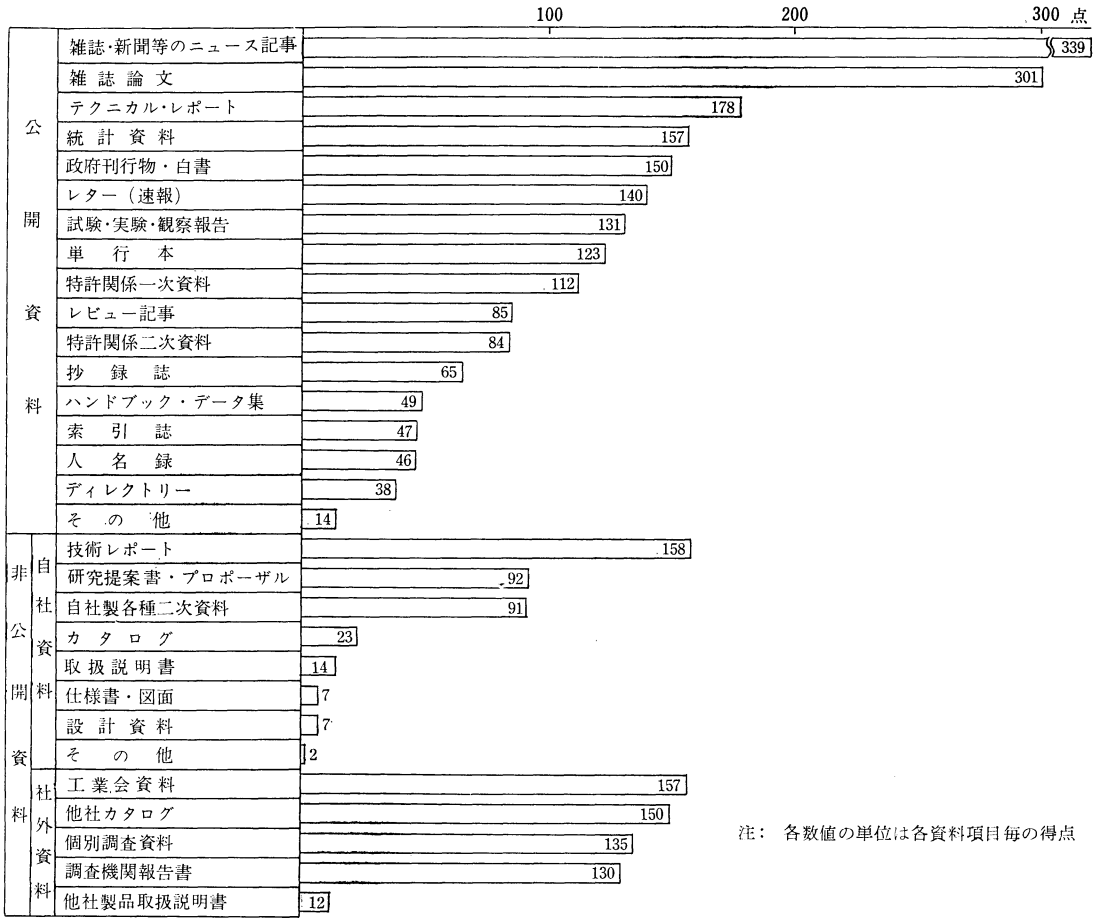
第3図 情報ニーズの満たし方

に分けられ，その情報ニーズのパターンは第2図で示すとおりである。一般に管理者はその職務から考えて，ここにとりあげた技術，企業，市場，経済の各問題には等しく関心を払い，技術者はその関心が技術問題（研究開発から設計・製造，技術管理に至る全ての技術関連問題を含む，以下同じ）に特化すると考えられるが，第2図に示されたパターンはほぼその予想に合致する結果を示している。

ただし，ここに示された結果は利用者が必要であると意識している情報であって，後に検討するべく，利用者の意識と利用者の情報利用の実態とは区別して考えなければならない。

3. 情報の入手方法（第3図参照）

以上のような情報ニーズを満たすために考えられる情報収集の方法としては，第3図に示す結果が得られた。第3図によれば所要の情報を何らかの資料によって得るとする回答が全体の 79.5% を占め，資料によらず情報そのものを，例えば人を介して得る（この中には社内の図書館員等情報部門職員に依頼する場合も含む）とする



注：回答者に対し，依存の程度に応じて１～３点のウエイトづけを行なって，資料の種類については任意の数回答することを求めた。

第４図　日常業務において依存する資料

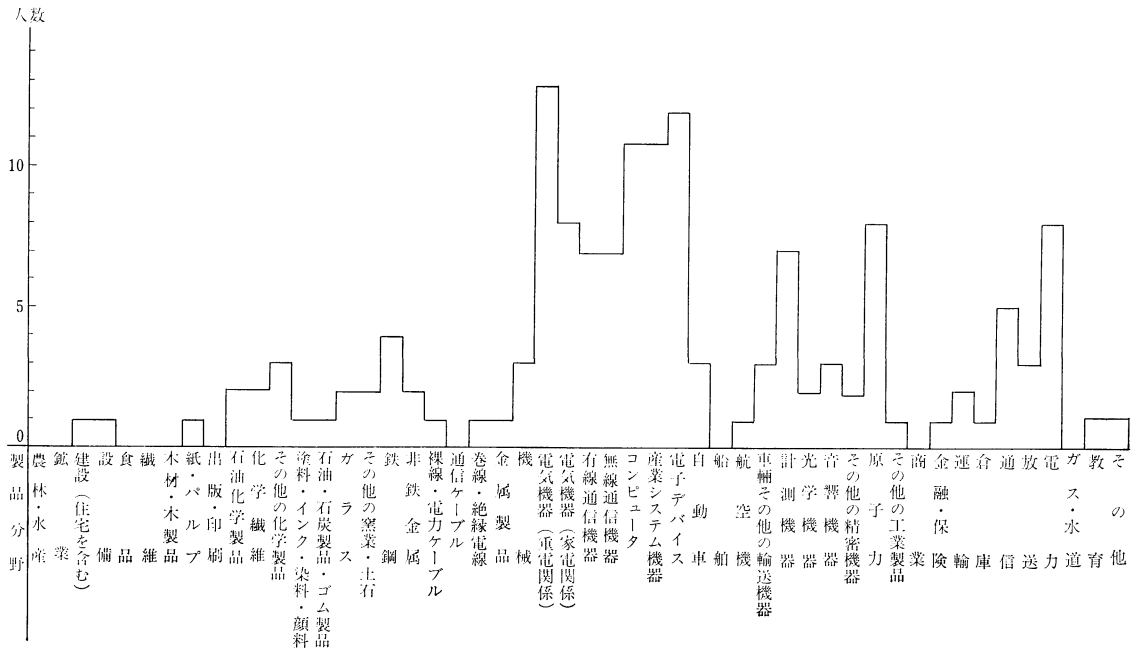
回答の 20.5% を大きく引きはなしている。

更に，情報そのものを得るのに社内の情報部門に一任するという回答も含めると資料を管理する社内専門図書館に対する潜在的な利用ニーズの大きさ，即ち，社内専門図書館の潜在的利用要求の大きさは極めて注目に値する。ところがこのような社内専門図書館の潜在的利用要求のうち，図書館の利用として顕在化し，社内専門図書館で解決しようとするものの比率は 55.2% で，逆に 40.7% は社内外の情報機関には頼らず，日常業務の資料授受や会議等の場での情報交換で資料利用ニーズを満たそうとしている。残りの 4.1% は社外の各種情報機関に依存している。

このように企業内図書館が利用ニーズの大きさにもかかわらず，そのニーズを顕在化させられない最大の理由は，その情報提供サービスのあり方とそのもとになる蔵書構成にあると考えられる。そこで企業内図書館の利用者群の資料利用状況をみると次のようなことがわかる。

4.　利用すると考えている資料（第４図参照）

日常業務遂行のために利用する資料として第４図に示されている結果が得られた。この結果の主な特徴として，調査対象が管理者群と技術者群の和とはいえ，公開資料としての一般雑誌，新聞等を幅広く求めていること，および非公開社外作成資料に価値を認めていることがあげられる。



（高山正也：企業体研究者の情報利用の実態と大学図書館への期待 *KULIC* 1976. 9. p. 24 より転載）

第5図 製品分野別情報ニーズの分布

このように公開資料としての一般的な資料を幅広く求めるということは資料の種類について調べた結果であるが，同一種類の資料の主題を製品について調べた結果が第5図に[8]示されている。

以上の結果は当該企業の製品分野についての技術，経営図書資料類に重点化した既存の研究所図書館や事業場図書館の蔵書構成のあり方とは大変異なる結果となった。このことは企業の経営目的という見地からすれば，特定分野に片寄った情報だけでは不十分なことは明白であり，したがって研究所図書館や事業場図書館の他に本社図書館が必要になる根拠を蔵書面からも示している。更に企業体図書館の運営面からみれば，このように広範囲にわたる資料群を一企業内で保有することは費用対効果の面から考えて得策ではない。そこで社内においても各部門毎の特性に応じて小規模な図書館を幾つか保有し，それぞれに役割分担を行わせるとともに社外に対しても積極的に相互協力網を広げる必要性の一根拠ともなる。また，この種の資料，特に非公開資料の収集に際しては，その流通ルートが一般営利書籍の流通ルートとは異なる点，比較的高価格の資料や特別注文によって作成する資料が多い点，会費の見返りとして配布される資料も多い等の諸点から，資料収集上，資料種別の流通ルートを常に把握しておくことのほか，資料作成元についての信頼性等の情報を集めたり，作成資料の発注，資料入手のための入会手続等に関しての予算執行上の問題等，資料収集部門運用上の諸問題点が多数惹起される。

しかし，各種図書・資料の収集は企業体図書館，なかんずく本社図書館にとって，利用・提供に至る一連の情報活動の最も基本をなすものであり重視しなければならないことは当然であるが，特にここでとり上げる本社図書館について言えば，その情報要求が将来志向であり，予測のための情報要求が多いことからも，収集する情報資料の陳腐化の速度が速く，遡及検索要求の比率の低さともあいまって，有効な情報提供サービス実施の基本は資料の蓄積・検索の有効性よりもむしろ，必要な情報資料を如何に収集するかにある。資料の蓄積・検索については先述した如く，スペースコスト，人件費等費用対効果の面から考えて，自社保有蔵書は最小限におさえ，相互協力網の活用により外部情報資料機関に依存する傾向が強まりつつある。

第1表　年度別，月別情報要求件数推移

（単位：件）

年　度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合　計	回答所要平均日数
昭和47年度	14	11	18	3	13	13	9	10	8	18	10	14	141	1.88(日)
〃 48 〃	10	16	18	10	8	7	8	10	8	11	18	8	132	2.67
〃 49 〃	10	15	23	6	3	7	1	10	7	11	17	17	127	2.70
〃 50 〃	17	14	8	11	8	7	17	13	8	8	11	6	128	4.21

B. 情報要求実態

1.　要求件数の推移（第1表参照）

次に情報サービスのあり方を考えるために，企業体専門図書館の利用者が現実に行なった情報要求について検討する。

昭和47年度以降，A社の本社図書館が受けつけた情報要求件数（クイック・レファレンスや単純な資料の所在指示，貸出を除く）は第1表に示すとおりである。要求は過去4年間に大きな変化はみられないが，1問あたりの回答に要する時間が4年間で約2倍以上に伸びている。これは利用者のもつ情報要求が伝統的な図書館サービスの形態である資料の提供や簡単な事実の紹介だけでは十分に満たされないことを示している。同時にまた企業における本社図書館の情報提供サービスが利用者の求めているサービスとして利用者の満足を得られる水準にまで高度化すれば，今度はそのサービスのレベルに応じて要求も高度化するし，反対に，利用者の要求するようなレベルのサービスが得られないことが明白になれば，利用者からの情報要求の内容が単純で初歩的なレベルの情報要求に変化する。このような情報の要求側と回答側との間にみられる情報の質についての相関々係をこの1問当りの回答所要時間の伸びが物語っているのである。

第2表　企業体専門図書館への情報要求例

分　野		要　求　例
（Ⅰ）技術	Ⅰ — 1	半導体 Mixer 回路のダイオードまたは，トランジスタの特性は如何
	Ⅰ — 2	H社が提唱したホログラム利用のカラービデオディスクとはいかなるものか
	Ⅰ — 3	発光時間が永く，取り扱いの簡易な蛍光塗料として最適なものは何か
	Ⅰ — 4	GE社の半導体応用製品の Application note を入手してほしい
	Ⅰ — 5	我が国における耐震設計の専門家としていかなる人がいるか
（Ⅱ）企業	Ⅱ — 1	主要同業各社の研究開発費投入額と対売上高比を求めよ
	Ⅱ — 2	主要同業各社の各社別学卒技術者の総数と配属状況はどうか
	Ⅱ — 3	同業他社の組織，機構はどうなっているか
	Ⅱ — 4	海外同業のD社，T社，B社の対日進出状況は如何
	Ⅱ — 5	D社の液晶生産能力は日産いくらか
（Ⅲ）市場	Ⅲ — 1	世界の主要見本市と同業主要各社の出展状況並びに出展見込み
	Ⅲ — 2	マイクロフィルム機器と C.O.M. の市場規模並びに今後の市場拡大の見とおし
	Ⅲ — 3	米国カラーTV市場でZ社がR社に市場占有率で追い抜かれたという噂は本当か
	Ⅲ — 4	各社電算機に対するユーザーの評価と広告・宣伝の仕方
	Ⅲ — 5	競合F社製品の業種別大手顧客への納入価格はいくらか
（Ⅳ）社会・経済・一般	Ⅳ — 1	1973～1974のドイツマルクと南ア連邦ランドの為替レート変動状況と今後の見とおし
	Ⅳ — 2	ソ連およびチエコスロバキアの経済5ケ年計画の内容
	Ⅳ — 3	小，中学生のレジャー時間の過ごし方
	Ⅳ — 4	ローマクラブの性格と構成メンバー
	Ⅳ — 5	日本全国の上水道の水圧，水温，および一般に人が美味と感じる水温は何度か

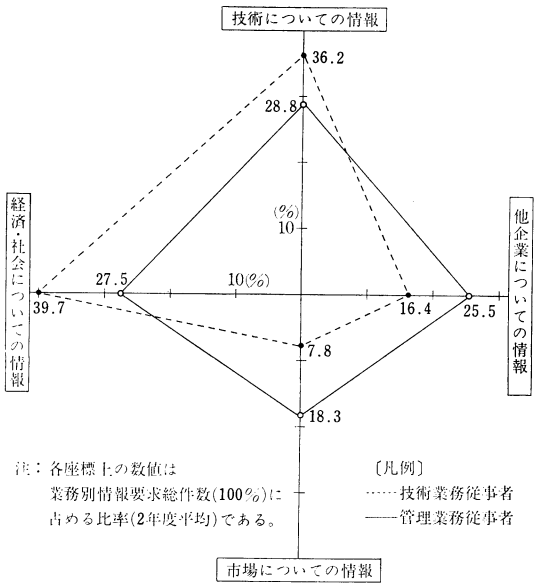
参考までに最近の情報要求の中から，各情報分野別に具体例をあげれば第2表に示すとおりである。この例からも明らかなように，その回答には単一の既存の情報資料の提供で満足される問題は比較的少ない。多くの情報資料から関連のある情報をひろい集め，それらの情報を分析，評価，総合化することを要求される問題が多い。

また4年間の記録の中で，全く同一の回答の提供で事が足りる例は皆無であり，情報の要求毎に回答の作成が必要となる。このように情報要求が個別化するのは，変化する環境の下で，経営の意思決定が行われ，その決定を要する問題が明確に認識されると共に，極めて的をしぼった精密な情報が求められることの必然的な結果であると考えられる。

2. 職務別にみた情報要求（第3表，第6図参照）

第2表に例示された類の情報要求を技術者と管理者が分野別にどのような比率で要求しているかを示したものが第3表であり，この分野別要求のパターンを示したものが第6図である。

第3表より，情報要求者としては技術者より管理者が若干件数で上回っていることがわかる。この技術者群と管理者群の情報要求の分野別比率をみると，管理者群の要求が各分野にほぼ四等分に近い値で分散したのは管理者の職能から考えて予想どおりであったが，技術者群の要求は，研究開発から設計，製造，技術管理に至る一連



(数値の単位，%)

第6図 業務別情報要求パターン

の技術関連分野の総和である技術分野に要求が集中することなく，経済・社会分野や企業問題にも要求が分散しているのが特徴である。

その理由は後述の如く，本社図書館としての組織上の

第3表 分野別情報要求件数比率

(単位：件，カッコ内 %)

年度	区分 / 要求者	一般・社会	純技術	企業	市場	経済	計		
47年度	技術者	25 (41.0)	20 (32.8)	9 (14.8)	5 (8.2)	2 (3.3)	61 (100)		141
	管理者およびスタッフ業務従事者	16 (20.0)	29 (36.3)	13 (16.3)	17 (21.3)	5 (6.3)	80 (100)		
50年度	技術者	13 (23.6)	22 (40.0)	10 (18.2)	4 (7.3)	6 (10.9)	55 (100)		128
	管理者およびスタッフ業務従事者	17 (23.3)	15 (20.5)	26 (35.6)	11 (15.1)	4 (5.5)	73 (100)		
計	技術者	38 (32.8)	42 (36.2)	19 (16.4)	9 (7.8)	8 (6.9)	116 (100)	(43.1)	269
	管理者およびスタッフ業務従事者	33 (21.6)	44 (28.8)	39 (25.5)	28 (18.3)	9 (5.9)	153 (100)	(56.9)	
	計	71 (26.4)	86 (32.0)	58 (21.6)	37 (13.8)	17 (6.3)	269 (100)		

位置づけと，もう一方で今日の経営環境の変化が技術者を単に研究開発業務や設計・製造業務等だけに埋没することを許さず，技術管理をはじめとして，経営活動の一環に技術活動を不可欠の要素として位置づけた結果，技術者もその任務を完全に遂行するには市場，経済・社会等のいわゆる非技術情報を必要とするにいたった。一方技術者の経験や知識，更には時間的な事情から，これらの情報を自ら処理することなく，社内情報部門に依存せざるを得ないという一面をも示していると考えられる。

3. 情報の提供形態（第4表参照）

情報要求として寄せられた質問についての回答を加工情報として提供するか，関連情報資料の形態で提供するかについて調べたものが第4表である。

第4表　提供形態別情報要求比率

（単位：%）

年度	資料提供	情報提供	計
47年度	43.3	56.7	100
48 〃	40.9	59.1	100
49 〃	45.7	54.3	100
50 〃	46.1	53.9	100
平均	44.0	56.0	100
管理者	10.0	90.0	100
技術者	88.0	12.0	100

第4表の結果によれば，関連情報資料の提供よりも関連諸情報を分析，総合化し，また必要に応じて評価，判断を加えて，要求に対する最適な回答の形としての加工情報（以下において加工情報という）の形態での提供を求められる場合が多く，過半数を占めている。ちなみに，第2表に示した要求例においても，資料の提供を求められているのは，Ⅰ—4，Ⅳ—2等に代表される少数例だけで，多くは情報を含む資料の提供ではなく，求めている情報を資料から抜き出し整理した加工情報としての提供を求めている。その理由は先述の如く要求が個別化し，精密な情報が要求されるためであると考えられる。

更に提供形態として情報資料を要求するか，加工情報を要求するかは技術者と管理者によっても異なる。この状況は第4表に明らかである。即ち，技術者群は情報資料形態での提供を求めるケースが比較的多いのに対し，管理者群は圧倒的に加工情報に整理して提供することを望んでいる。したがって企業体専門図書館のうち利用者の大半が技術者で占められている図書館（研究所図書館や事業場図書館）は従来の情報提供形態でもよいが，利用者群の中に管理者の占める比率が高まると，そのサービス形態，即ち，提供する情報形態の変革を迫られることになる。

まさにこのような事情で本社図書館は従来の研究所図書館や事業場図書館とは異なった情報提供形態を求められているのである。

III. A社の事例からみた今後の企業体本社図書館のサービス

先にA社の事例として示した企業体専門図書館利用者群の情報ニーズ調査と情報要求実態から，利用者群の中に技術者と管理者を混在させ，その結果多様な職務群から成る利用者群をもつ企業体専門図書館，とりわけ本社図書館のサービスのあり方としては，少なくとも次のような指摘が可能であろう。

すなわち，企業体における図書館の情報提供対象者は企業内の各職務群のうち，従来はいわゆる研究者，技術者等比較的限られた一部の職務担当者群に限られていたが，今や情報の利用要求が殆ど全ての職務担当者群に拡大している。このような事情を反映して一企業内の図書館群（本社図書館をはじめ，研究所図書館，事業場図書館等）に寄せられる情報要求と，それに応じて提供する情報内容が変化し多様化した。一方このような多様化した情報要求を処理するために，企業内の図書館群の中で提供する情報内容面での分業体制がとられ，各図書館がそれぞれの専門とする分野の情報を提供するように情報内容面で専門化するにいたった。この結果，単に情報内容面での多様化にとどまらず提供サービス形態面でも利用者の要求に応じたサービス形態で情報を提供することが可能になった。このような変化は企業内で新しく出現してきた本社図書館の場合に特に顕著である。そこでこの二点の変化について以下に若干言及する。

A. 提供する情報内容の多様化：ビジネス情報の重視

第3表，第5図，第6図より，主として本社図書館が提供する情報内容が多方面に拡散する傾向にあることが明らかであるが，ここで第2図が示している技術者群の情報ニーズと第6図に示された技術者群の情報要求実態との乖離について多少検討を加える必要がある。

先ず注意すべき第一点として，ここで検討の対象となっているのは本社図書館であること，そして技術者群がその本来の技術活動である研究開発業務や設計製造業務等に関連して第一次的に利用するのは本社図書館ではな

く，研究所図書館や事業場図書館であることがあげられる。したがって研究所図書館や事業場図書館では情報ニーズ調査結果に近い利用実態があり，そこでは従来からそれなりの有効な情報提供活動が行われているが，本社図書館が必要になり，その本社図書館での技術者の情報利用をみると技術管理をはじめとする管理的な諸情報の利用に重点がおかれ，その結果，本社図書館での技術者の情報利用実態が第6図に示される如くになるということである。

次にこの第一点と同様に重要で本質的な問題であるが上述の乖離は利用者のニーズ survey 結果と要求実態の分析結果の乖離であって，乖離が生ずることはむしろ当然であるということである。

即ち，情報サービスの実施に先立って user study の必要性とその user study においてニーズ survey の重要性については以前から指摘されており，[4] 今更強調するまでもないが，利用者の調査にあたっては，利用者のニーズの調査 (user survey) と共に user analysis と user experiment を行なって情報サービスの消費者である利用者の調査は完了する。[5] このように user survey と user analysis が併用される理由として，survey における質問の仕方のむつかしさと，その回答にある種の偏りが生ずること，具体的に言えば，被調査者である技術者には技術者としての職務の如何にかかわらず一様に「技術」という言葉への強い選好が見られることが挙げられる。[6] したがって，このケースにおいてもニーズ調査では日常の利用実態とは別に，技術問題は全て自分にとって重要との技術者としての意識が強く回答に影響したと考えられ，企業体本社図書館として利用者の真の要求傾向としては要求実態を重視することが妥当と考えられる。

以上の指摘した二点をもとに，企業体の本社図書館はその提供する情報の利用目的が企業経営目的という点に直結されるため，その当然の帰結として提供する情報内容が学術的主題区分としての工学，経済学といった枠をこえて，ビジネス情報[7] として経営目的に必要な情報を資料の主題，資料発行の目的，資料の形態の如何を問わず情報資料として収集し，提供可能な体制を整えることが必要になる。なお付言すれば，先にも若干触れたが，企業体専門図書館がその利用者群が要求するであろうビジネス情報資料を全て蔵書として保有することを要求するものではない。図書館の相互協力網の活用を前提として，企業体専門図書館運営上，コスト・パフォーマンスの観点から妥当な蔵書規模を設定し，その範囲内で作業効率上，最も有効な資料群から成る蔵書構成にとどめざるをえないことは当然である。

B. 情報提供形態の変化：本社図書館における加工情報サービスの重視

本稿で企業体専門図書館が提供するサービスについては，図書館としての伝統的な閲覧サービスや貸出サービスをも含めて，利用者の求めている情報を伝達するメディアとしての情報資料のまま提供する資料提供サービスと，図書館におけるレファレンス・サービス並びにその発展形態として，利用者の求めている情報を各種資料から分析総合化し，必要に応じ，評価判断を加えた加工情報として提供する情報提供サービスとに大別して考えてきた。

専門図書館のサービスについては，〝今日，専門図書館を特徴づけるのは，その多様なサービス活動である。……〔専門図書館では〕多様化と専門化の両面において，レファレンス・ワークの拡充が進められたのである。即ち多様化の面では，レファレンス・ワーク本来の受動的情報サービスにとどまらず，能動的情報サービスにも乗り出していった。また，専門化の面では，利用者が求める情報そのものを直接提供する情報サービスに大きな比重がかけられることになった。〟と長沢も指摘している。[8]

ビジネス情報の提供を目的とする企業体専門図書館を前提として，河島はその運用のためにインテリジェンス・オフィサーの存在の必要性を指摘した。[9] そしてインテリジェンス・オフィサーが必要になるということは，図書館が主体的に利用者を特定化し，断片的，随時的な情報に適時，的確な焦点を結ばせるためであるとしている。これは少なくとも本稿で言う加工情報にかかわる業務と同義か，情報加工業務を包含することは明らかであり，このような業務の担当者の必要性は，とりも直さず企業体専門図書館，特に本社図書館が情報資料の提供サービス一辺倒から，加工情報提供サービスへ乗り出さざるをえないことのあらわれでもある。

この情報資料提供と加工情報提供を実際の情報要求についてまとめたものが，第4表，第5表である。第4表から企業体専門図書館では加工情報提供サービスの要求が情報資料提供サービスの要求を上回っていること，また加工情報提供サービスを実際にもとめるのはビジネス情報を求める管理者群が中心であり，比較的学術情報の利用に親しんでいる研究・開発業務従事者を中心とする

技術者群の要求は，情報資料提供サービスに重点があることがわかる。

以上から利用者群の中で管理者の占める比率の高い企業体本社図書館にあっては，伝統的な図書館サービスに加えて，加工情報を提供するサービスが重視されなければならず，その加工情報を作りあげるために，従来のレファレンス・ワークの枠にとらわれず，実質的に調査・研究業務にも匹敵するレベルの知的内容を伴う業務が少なくとも企業体本社図書館には必要になる。そこでこのような情報の分析・評価等の業務の担当者（河島の言うインテリジェンス・オフィサー）として，通常の専門図書館員がその任務を果たしうるかという問題，即ち図書館員の主題専門性として従来論じられてきた事柄に類する問題が生ずるが，その図書館員の能力と職場での教育が適当であることを前提として，A社の事例において，学卒図書館員（大学で図書館学を専攻）程度で十分こなしうることが立証されているが，この問題については本稿では省略する。

またこの加工情報提供のための一般要領についても本誌既刊の拙稿[10]にゆずり，ここでは省略する。

IV. 企業体本社図書館における情報提供形態革新の必然性

前章でA社の事例をもとに，企業体本社図書館が提供する情報内容をビジネス情報としての見地から多様化させ，サービス提供形態としては加工情報サービスを重視することの必要性を指摘したが，これが単にA社の事例にとどまらず，広く企業体本社図書館一般にも適合しうるか否かについて，以下に若干の考察を加える。

A. 企業体専門図書館の特性

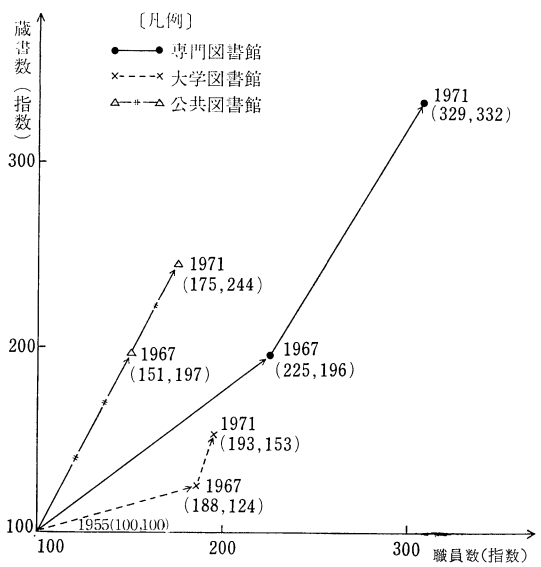
よく知られているように専門図書館は大学図書館や学校図書館と異なり，その設置母体に対し，図書館の設置を義務づけた法的根拠をもたない。したがって専門図書館はその設置・存続を主張するために，そのサービスの有効性を利用者・設置者等に認めさせる以外に方法はない。そこに専門図書館の運営姿勢が伝統的な図書館サービスに忠実であろうとする保守的思想から脱却し，利用者に歓迎されるサービスの実施へと積極化する傾向の根拠を見つけることができる。いわゆるきめの細かいサービスの実施を心がけるとともにそのサービスが利用者からも要請され，このことが企業規模拡大とともに一企業内に小規模な図書館を複数生ぜしめる一根拠ともなる。こうして，〝今日の専門図書館を特徴づけるのはその多様なサービス活動である。〟[11]と言われるまでになっている。そしてこの傾向は企業体専門図書館についてもあてはまるばかりでなく，サービスの多様化，能動化は企業体専門図書館にあっては一段と顕著になる。このような動きが集約的にあらわれるのは言うまでもなく最も歴史の新しい本社図書館である。

そこで以下に企業体専門図書館におけるサービスのあり方が伝統的な図書館のサービスのあり方から一歩を踏み出し，変革して行かなければならない状況を，単に企業体専門図書館の使命や設立基盤等の図書館の内部要因からだけでなく，それらをとり巻く図書館の外部的環境諸要因の変動の面からも以下で考察してみたい。

B. 企業体専門図書館への資源の投入（第7図，第8図参照）

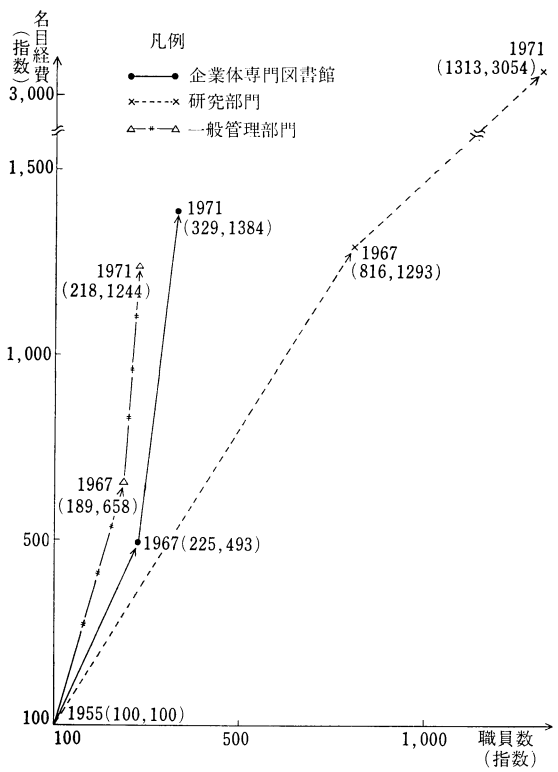
我が国の専門図書館への資源の投入をマクロ，ミクロの両面から，以下で考察を加える。

我が国の図書館界への資源の投入として，マクロ的に職員数，蔵書数の伸びを館種別に見ると，第7図に示した如く，その伸びは専門図書館が大学，公共図書館に比べて顕著である。これには基準年とした 1955 年時点での専門図書館界が貧弱な状況におかれていたという事情が反映しているにせよ，この伸び率の大きさは専門図書館のあり方に大きな影響を与えずにはおかなかった。特



（専門図書館協議会．資料室業務の外部委託　より作成）
（1955年＝100）

第7図　館種別資源投入状況推移(職員，蔵書)



（専門図書館協議会．資料室業務の外部委託　より作成）
(1955年＝100)

第８図　企業における部門別資源投入推移(職員，経費)

に前項に示したように法的な設置根拠をもたない専門図書館にこのような伸び率で資源投入が行われたことは，専門図書館が利用者に有効できめの細かいサービスを提供してきたことのあらわれでもあるが，今後も専門図書館へこのような高率での資源投入を維持・持続させるために引きつづき有効なサービスを提供し続けねばならないことをも示すものである。

次に，企業体専門図書館について，企業内での図書館部門への資源の投入を他部門と比較すれば，第８図に示す如く，いわゆる間接部門の中では研究部門と比較しては見劣りがするものの，他部門に比較しては資源投入面で優遇されている。このことは従来のサービスが評価されていることの証拠であるとともに，このような資源投入に応えてのサービスの一層の充実が期待されていると考えられる。

しかし，これを個々の企業体専門図書館の立場でミクロの視点から見れば，第９図に示す如くサービスの基盤となる職員数で５名以下の図書館が全体の 83.8% を占める。このような零細な職員規模の企業体専門図書館で，前章で述べたようなサービスを実施するにはどうすればよいであろうか。

一館当りの職員数を増加させることが最も安易な方法であるが，第７，８図に示されている如く企業内専門図書館への人員の投入の伸びは他の館種や企業内他部門と比較してもそん色はなく，また先に述べたように企業内できめの細かいサービスを実施するためには，多数の小規模な図書館の並立にならざるをえないという事情もある。

そこで少数の職員数を前提にして考えると図書館の運営や業務の推進体制についての根本的な改革，例えば従来図書館の中心的業務であり，現状で最も多くの労力を割いている整理業務の一部又は全部を外部委託する等の方策を講じ，そこで節減された労力を望まれるサービスの提供に振り向ける等の変革が必要になろう。

そしてこのことは改めてここで言うまでもなく，第10図に示す如く，多くの専門図書館で認識され，実施されていることでもある。

なお業務の外部委託等の問題については，先に筆者等が専門図書館協議会から出した報告書[12]を参照されたい。

C. 企業体専門図書館をとり巻く環境の変化

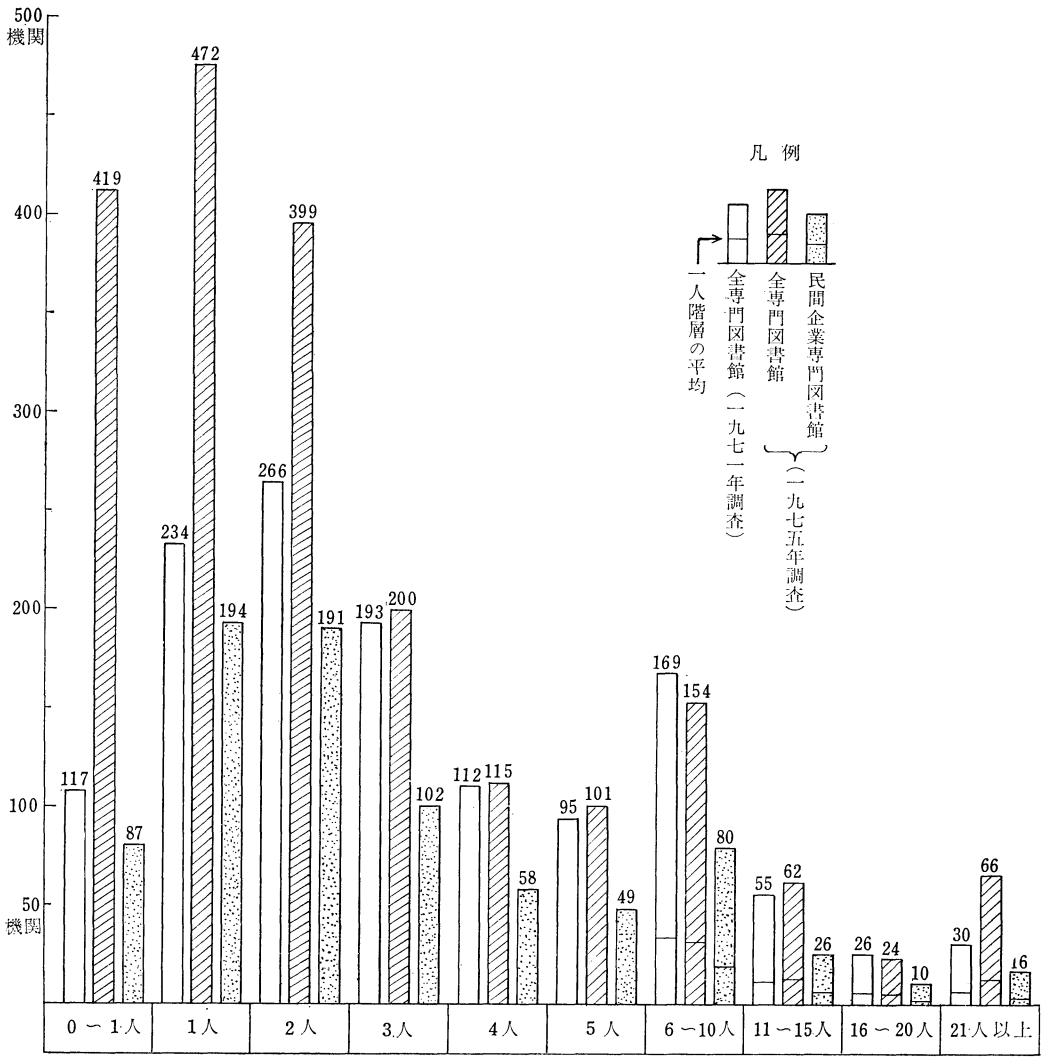
企業体専門図書館が積極的できめ細かく利用者の要求に応じた情報サービスを展開し，その結果，企業活動の一分野として図書館の存在が不可欠になればなるほど，即ち，日々の企業の経営行動に企業体図書館が深くかかわり合って行けば行くほど，その図書館をとり巻く現在の社会的・経営的環境の変化に強く影響される。

そこで企業体専門図書館のサービスに大きく影響すると考えられる主な環境要因をあげれば，概ね以下の諸点が指摘できよう。

1.　情報環境

社会全体が情報化社会に変化しつつあるとの指摘は今や常識化しつつあり，情報量の増大，情報伝達メディアの多様化等が利用者群に対し大きな影響を与えている。即ち企業体専門図書館，特に本社図書館に対しても，利用を希望する資料形態が多様化し，要求する情報内容も高度化，専門化されてくる。

また同時にこのような情報環境の変化は，情報の発生源，資料の作成源と流通経路等を複雑化・多様化させ，一方では情報の陳腐化を促進する等，企業体専門図書館



（専門図書館協議会編．専門情報機関総覧1976年版より作成）

第9図　職員数規模別専門図書館数分布

（単位%）

N.図書館員がやるべき	〈業務内容〉	G.外部に委託すればよい	外部委託実施業務
33.5	受入・収集	11.5	12.0
22.8	整理・保管	46.6	51.1
32.9	利用・提供	37.8	15.2
11.1	管　　理	4.1	21.7

（専門図書館協議会．資料室業務の外部委託—実態調査報告— p. 23より）

第 10 図　専門図書館における業務の外部委託

の情報提供体制を維持するためにより多くの問題点を出現させている。

このような中で利用者の要求に応じ，それを満足させてゆくためには，サービス提供をより複雑化・高度化させることが必要であり，またその前提として，収集業務にもより注力しなければならなくなる。

即ち企業体専門図書館が行う情報諸活動の中で情報収集活動は情報提供活動，情報の分析・評価活動と並んで重視されるに至る状況にある。

2. 経営環境

企業体専門図書館が現在の企業の一部分として運営・管理される以上，現在の企業が当面している経営課題を避けては通れない。この経営課題として最も重視しなければならないのが職員数と経費の効率的使用である。

職員の問題については，従来の職員を量的に確保し，数でこなす方式から，少数精鋭による労働力の有効利用に向かうであろう。この場合に図書館部門に配属される職員が既に図書館部門に必要な技能を十分に備え，かつ志気も十分に高い人材ばかりとは言えないという問題がある。特に現在の企業において，図書館部門と他部門との人事交流，人事のローテーションが処遇や志気向上の面から必要不可欠になっている状況では図書館部門で受け入れた人材をより有効に戦力化してゆくために教育・研修に力を入れるだけでなく，やり甲斐のある仕事，他の部門に移ってからも役立つ仕事，即ちより知的集約度の高い仕事を与えることが必要になる。

また経費面での効率化として作業コストの圧縮化の要請が強まる。このために作業量，作業方式の再検討が必要になり，既に標準化されている作業の外部委託，他図書館との協同化等の方法が考えられる。少なくとも企業体の本社図書館では第 10 図に見る如く整理業務等が人的，経費的節減の対象となり，その節減分を図書館の他業務の資源として活用せざるを得なくなっている。

このような面からも企業体専門図書館の情報活動が今後，サービス提供，とりわけ知的集約度の高い情報提供活動に重点を移さざるを得ない状況が明らかである。

3. 技術的環境

企業体専門図書館においても一般の経営活動と同様関連の技術革新が企業体専門図書館のあり方に構造的変革を迫ることには変りはない。

この技術革新として従来から一般に論じられているものが電算機（ミニコン，周辺端末機器の問題もここに含める）の導入の問題である。電算機以外に注目しなければならないのは複写機，マイクロ化機器等の図書館関連事務処理機器と，電話，ファクシミリ，CATV 等に代表される電気通信機器である。

第5表 外部情報の収集および活用上の問題点

項目	問題点	回答率
① 情報の所在に関して	社内での資料所在リストが十分整備されていない	59.0%
	自社の情報網が不十分	28.1%
	情報の所在を確認する適当な外部機関がない	25.2%
② 情報の収集に関して	収集に時間がかかりすぎる	44.2%
	必要な情報が非公開である	42.1%
	有能な収集スタッフがいない	29.1%
③ 情報の内容に関して	情報が一般的で個別目的に使いにくい	45.7%
	情報量が少ない	41.6%
	適時性に欠ける	33.2%
	客観性や信頼性に欠ける	22.4%
④ 情報の加工に関して	妥当な情報の加工技術が十分開発されていない	57.5%
	情報の加工技術を有するスタッフが不足	27.0%
	ユーザの意図が情報加工部門に十分反映されていない	16.3%
⑤ 情報提供部門に関して	情報が一般的で個別目的に使えない	42.7%
	情報量が少ない	39.2%
	情報の加工度が低い	30.5%

（通産省．外部情報の収集および加工に関する実態調査報告 より）

これらの技術成果は図書館の情報活動の中で，主に蓄積・検索活動と提供活動のそれぞれ一部に直接の影響をもたらす。即ち，複写サービスにみられるが如くサービスの無人化をはかれるものと，情報検索サービスとしての書誌情報提供のように新たなサービス要求の誘因になるものとに分極化する傾向がある。そして企業体専門図書館の場合には機器の導入により，新たなサービスの要求が誘発され，そのサービス要求は人間が介在することをより強く要求するサービス即ち，より知的集約度の高い情報のサービス要求となると考えられる。したがってこの面からも企業体専門図書館，特に本社図書館等の情報提供活動の変革が促進されると考えられる。

D. 企業体専門図書館利用者の一般的反応

昭和 48 年に通産省が東証，大証の 1 部，2 部上場会社 1,117 社を対象に行なった調査[13]によれば，外部情報の収集および活用上の問題点として，企業体専門図書館の利用者の反応がまとめられている。(第 5 表参照)

第 5 表によれば，情報提供部門に対しての要望事項として，〝情報が一般的で，個別目的に使えない。〟〝情報量が少ない。〟〝情報の加工度が低い。〟等が指摘されている。この報告書で指摘された諸点は今後の企業体専門図書館サービスに利用者が期待するところを端的に物語っている。

これらの要求も本稿において述べてきた情報提供形態の変革（加工情報提供の重視）と情報内容の経営目的への合致（ビジネス情報の重視）を要求しており，本稿での指摘が我が国企業体の本社図書館を中心とする専門図書館に一般的にあてはまることを立証している。

V. むすび

以上で企業体専門図書館の活動について，A社の事例をもとに特に本社図書館をとりあげ，情報内容面からは学術情報の主題区分と関係なくビジネス情報として経営目的に関連する範囲で広く多様化させ，サービス形態としては，加工情報提供サービスに重点を移行させることを指摘するとともに，その指摘の一般的妥当性を検討した。しかし，この指摘は企業体専門図書館の情報サービスの専門化・多様化の要請に対する対処の仕方の一つの方向を示したにすぎない。

企業体専門図書館がその情報サービスを専門化・多様化させてゆくことは，今後も一貫して継続するであろうが，それがどのような形で具現化されるかは企業体専門図書館の発展段階によっても異なるはずである。したがって本稿で指摘した 2 点，即ち本社図書館を中心にビジネス情報としての情報内容と加工情報提供の重視は現段階での企業体専門図書館を対象としたものである。

先にも述べたとおり，専門図書館，とりわけ企業体専門図書館は図書館界の中でも，最もその存立基盤の弱い図書館である。その意味で限界図書館 (marginal library) と言っても過言ではない。しかしそのような図書館がその存立基盤の弱さ故に，提供サービスの多様化・高度化というサービス機関としての最も正道をとって，その存在を維持・主張しようとしていることは図書館運営の面で，ひとり専門図書館界のみならず，広く我が国の図書館界にとって多くの示唆に富むものと確信する。

従来から図書館の活動は館種の如何を問わず情報活動として認識されていた。情報活動のうちでも特に情報の蓄積・検索機能が図書館の基本的機能である[14]とする考え方が多い。しかし本稿でとりあげた企業体専門図書館，中でも企業体の本社図書館については情報提供機能にその重点が置かれるべきことをくり返し述べてきた。

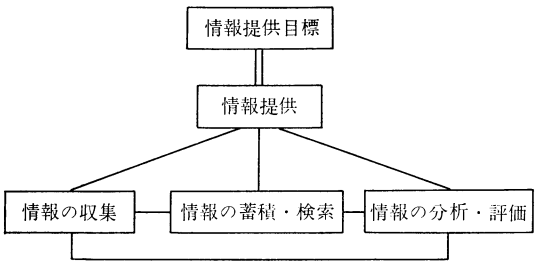
ところで，情報活動とは次のような五つの活動の流れから成り立つと言われる。[15]

① 情報の使用目的の設定
② 情報の収集
③ 情報の蓄積と検索
④ 情報の分析・評価
⑤ 情報の提供

言うまでもなくこの①から⑤までの活動は単に①→⑤への流れだけではなく，次のように情報内容的には高度化しながら循環をくり返す。

①‥‥→⑤→(利用者)→①′‥‥→⑤′

そこでもし図書館が情報の蓄積・検索の機能を基本的機能であるとするなら，そこにおける情報提供機能は情報検索機能を構成する過程 (process) での従属過程となる。もとより情報提供を行うためには先行過程としての情報検索機能の過程が必要であることは言うまでもない。しかし望ましい情報提供のためには情報検索機能だけで十分であろうか。本稿で示してきた利用者の情報要求と情報利用実態を踏まえて，真に情報提供機能を重視する限り，情報の収集，情報の分析・評価，の両機能を情報の蓄積・検索機能と並立させてこそはじめて十分な情報提供ができるのであり，以上の三機能を等しく情報提供のための基礎的機能として重視する必要があろう。(第 11 図参照)



第 11 図　企業体本社図書館情報機能関連図

少なくとも企業体の本社図書館においては情報の蓄積・検索機能だけでは不十分であることは事実である。

またこのような機能を備えた本社図書館が完成すれば，そのような本社図書館は企業内において，少なくとも外部情報（社外作成情報資料）の流れをコントロールするだけの機能を有している。現在の経営の本質が情報にあると言われている時，このような機能を有する本社図書館は企業の研究活動に，営業活動に，そして企業の基本構造にも多大の影響力を有するようになる。

もとより，このような機能を兼ね備えるようになった企業体本社図書館をその段階でも「図書館」と呼ぶか否かは別問題であるし，「図書館とはその基本的機能として情報の蓄積・検索機能をもつ組織を言う」と定義づけることを妨げるものでもない。

しかし，仮に図書館を情報蓄積・検索機関と定義づけたとしても，情報の収集機能，情報の分析・評価機能，情報の提供機能と提供目的の設定という各機能，並びにそれら機能をはたす諸活動と図書館・情報学の研究対象である図書館活動が無関係であるはずがないし，それらの諸機能，諸活動の中に現在の図書館が当面している課題解決の幾つかの方策があることも確かであろう。

1) 専門図書館協議会編「専門情報機関総覧1976」によれば，収録機関 2,012 機関のうち 813 機関が企業体専門図書館で行政機関(782 機関)，大学 (277 機関)，学協会 (140 機関) 等の設置した専門図書館数をしのぎ，専門図書館界最大グループを形成している．
2) 専門図書館協議会「事業体における専門図書館の機能的役割」研究調査委員会編．専門図書館の役割．同協議会．1972．p. 14-15.
3) 高山正也．“企業体研究の情報利用の実態と大学図書館への期待，” *KULIC*, 1976．9，p. 24.
4) Paisley, William J. Information needs and Uses〈cuadra, C.A. ed. *Annual review of information science and technology*, vol. 3, 1968〉p. 1-30.
5) 高宮晋編．体系経営学辞典．ダイヤモンド社．1962．p. 855-7.
6) Duverger, Maurice. 社会科学の諸方法．深瀬忠一．樋口陽一訳．勁草書店．1968．p. 208-12.
7) 河島正光.“社会経済情報の現状と一般的な性格，” **ドクメンテーション研究**，1974．9，p. 376.
8) 長沢雅男．参考調査法．理想社．1969．p. 71-3.
9) 河島正光．*op. cit.*, p. 375-6.
10) 高山正也．“経営情報に関する一試論，” *Library and information science*, no. 9, 1971. p. 329-35.
11) 長沢雅男．*op. cit.*, p. 71.
12) 専門図書館運用研究委員会編．資料室業務の外部委託．専門図書館協議会．1976．61 p.
13) 通商産業省産業政策局企業行動課編．外部情報の収集および加工に関する実態調査報告．1973．158 p.
14) 椎名六郎．新図書館学概論．学芸図書．1973．p. 329.
15) 谷口早吉．“企業における情報管理，” **ドクメンテーション研究**，1973．11，p. 366-8.